Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

Paris, le 10 juillet 2015

Dossier suivi par : XXXXXX
N° de saisine : D2015-00649

Objet : Recommandation de solution à votre litige

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez l'absence de mise en œuvre de l'offre promotionnelle annoncée lors de la souscription de votre contrat, en août 2013. Vous indiquez que cette offre prévoyait un remboursement correspondant à six mois d'abonnements à l'issue d'une année de souscription. Vous avez donc sollicité le fournisseur A par courriel du 15 août 2014, soit au bout d'un an, sur la mise en œuvre de ce remboursement.

Ce dernier vous a répondu que votre dossier avait été déclaré éligible le 28 septembre 2013 et que la date de remboursement n'arrivait à échéance que le 28 septembre 2014. Il vous a donc demandé d'attendre cette échéance et vous a précisé que le remboursement vous parviendrait par virement bancaire.

En l'absence de réception du remboursement attendu, vous l'avez relancé par téléphone et par courriels des 7 octobre, 17 décembre 2014, 14 janvier, 9, 20, 24 et 26 mars 2015. Le fournisseur A a confirmé que vous deviez bénéficier d'un remboursement, que celui-ci s'élevait à 109,57 euros TTC, et que sa mise en œuvre était en cours. N'ayant toujours pas reçu cette somme, vous m'avez saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. En l'absence de réponse de sa part dans le délai imparti, vous avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier.

Le fournisseur A ne m'a pas fait part de ses observations en application des dispositions des articles L. 122-1 et suivants du Code de l'énergie et du décret n°2007-1504. Il a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part, une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Je constate que le fournisseur A a reconnu votre éligibilité à l'offre de remboursement que vous sollicitez. Je note, également, qu'il a indiqué que celle-ci, d'un montant de 109,57 euros TTC en votre faveur, vous serait remboursée par virement bancaire à compter du 28 septembre 2014. Or, plus de 9 mois plus tard, vous n'avez toujours pas perçu la somme précitée malgré vos nombreuses relances (par téléphone et par courriel). Vous avez donc été contrainte de multiplier vos démarches et de me saisir. De plus, je note que le fournisseur A n'a pas réexaminé votre réclamation dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », ce qui aurait certainement permis de résoudre le litige.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A de vous rembourser par virement bancaire la somme de 109,57 euros TTC sans délai et de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis par les démarches répétées et infructueuses que vous avez engagées pour obtenir ce remboursement.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

Copie : A